

DAFTAR ISI

ABSTRAK	Error! Bookmark not defined.
<i>ABSTRACT</i>	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR GAMBAR	Error! Bookmark not defined.
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4 Kegunaan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
KERANGKA PEMIKIRAN DAN PROPOSISI...	Error! Bookmark not defined.
2.1 Tinjauan Pustaka	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Pemerintah.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.2 Pemerintahan	Error! Bookmark not defined.
2.1.3 Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.4 Kualitas.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.5 Kualitas Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.

2.1.6 Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	Error! Bookmark not defined.
2.2 Kerangka Pemikiran	Error! Bookmark not defined.
2.3 Proposisi.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
3.1 Desain Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2 Informan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.3.1 Studi Pustaka	Error! Bookmark not defined.
3.3.2 Studi Lapangan	Error! Bookmark not defined.
3.4 Uji Keabsahan Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.5 Teknik Analisa Data	Error! Bookmark not defined.
3.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
defined.	
4.1 Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.2 Pelayanan Pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di DPMPTSP Kota Tebing Tinggi.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.1 Dimensi <i>Tangibles</i> di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Tebing Tinggi Provinsi Sumatera Utara	

Pada Pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB)..... **Error! Bookmark not defined.**

4.2.2 Dimensi *Reliability* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Tebing Tinggi Provinsi Sumatera Utara

Pada Pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) **Error! Bookmark not defined.**

4.2.3 Dimensi *Resvonsiveness* Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan

Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Tebing Tinggi Pada Pelayanan

Pembuatan IMB **Error! Bookmark not defined.**

4.2.4 Dimensi *Assurance* Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan

Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Tebing Tinggi Pada Pelayanan

Pembuatan IMB **Error! Bookmark not defined.**

4.2.5 Dimensi *Empathy* Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan

Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Tebing Tinggi Pada Pelayanan

Pembuatan IMB **Error! Bookmark not defined.**

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN **Error! Bookmark not defined.**

5.1 Kesimpulan **Error! Bookmark not defined.**

5.2 Saran **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR PUSTAKA **Error! Bookmark not defined.**

LAMPIRAN-LAMPIRAN **Error! Bookmark not defined.**

